

Azienda Servizi Spoleto S.p.A.

Via dei Filosofi, 59

06049 Spoleto (PG)



Capitolato Servizio Call-Center

Periodo 01.07.2014 – 31.12.2014

Gestione del servizio di Call-Center telefonico dell' A. Se. SpA

Art. 1 – Ente appaltante

Azienda Servizi Spoleto S.p.a.

Via dei Filosofi, 59 – 06049 Spoleto (PG)

Telefono (0039) 0743225248 – Telefax (0039) 0743202977

Sito internet: <http://www.asespoleto.it> – Mail: info@asespoleto.it

Art. 2 – Descrizione del Servizio

Per la gestione delle chiamate al Call-Center di A. Se. S.p.a., si prevede l'utilizzo di un software di proprietà A.Se. S.p.a. ed installato su di un server pubblico. Per l'utilizzo del software sarà previsto un periodo di formazione degli operatori addetti al servizio da parte di personale A.Se..

L'accesso al servizio informativo e di assistenza è garantito tramite un numero verde fornito dall'Azienda. Il numero verde avrà come obiettivo di fungere come Segreteria per gli Utenti, ossia un'attività di sportello telefonico al fine di erogare un flusso di informazioni nell'arco dell'intera giornata lavorativa. Il servizio in oggetto dovrà essere erogato senza limiti al numero dei contatti gestiti. A titolo meramente indicativo, è possibile ipotizzare un volume di n. 600 chiamate mensili. Si precisa che non è possibile stabilire una durata media delle chiamate, poiché dipende dalla quantità e/o dalla complessità delle informazioni richieste dall'utente. Le modalità di gestione saranno conformi alle procedure gestionali e operative previste dall'attuale sistema dell'azienda, rese disponibili dalla stessa.

L'orario di servizio telefonico per il call-center sarà il seguente:

Giorno	Orario ufficio	
	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	7,20-13,20	14,20-17,20
Martedì	7,20-14,10	
Mercoledì	7,20-14,10	
Giovedì	7,20-14,10	
Venerdì	7,20-14,10	
Sabato (solo primo sabato del mese)	7,20-14,00	

Il contatto telefonico **in orario di ufficio** dovrà essere così articolato :

- **Accesso al sistema:** il contatto del cliente con il Call-Center inizia al termine della composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD (Automatic Call Distribution);
- **Attesa:** periodo del contatto che intercorre tra la presa in carico della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore;
- **Colloquio:** l'operatore interagisce con l'utente; la fase è completata con la conclusione della chiamata. Il colloquio può essere sufficiente a soddisfare la richiesta del cliente, in caso contrario va attivato un processo di gestione per richieste più complesse. In questo caso è prevista la possibilità di richiamata al cliente previo appuntamento telefonico;

La gestione delle chiamate dovrà essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- Le chiamate entranti che non trovano operatori disponibili sono messe in attesa con l'avviso al chiamante della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata;

- Durante la sospensione dovrà essere attivato un sistema di cortesia che renda più gradevole l'attesa, con l'attivazione di messaggi al cittadino o tramite melodie.

Il contatto telefonico al di fuori dagli orari previsti sarà gestito tramite un sistema di cortesia con l'attivazione di un messaggio al cittadino che indichi gli orari di apertura al pubblico degli uffici.

Report Statistici: a richiesta, saranno prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano a A.Se. S.p.a. di verificare il livello generale di servizio. Esaminati i dati risultanti dai report, sarà possibile procedere ad una rivalutazione del servizio in termini di aggiustamenti tecnici ed organizzativi.

Tutte le tipologie di report potranno essere esaminati congiuntamente, con cadenza mensile, in incontri programmati su richiesta di A. Se. S.p.a..

Tutti i dati creati ed utilizzati per l'erogazione del servizio sono di esclusiva proprietà dell' A. Se. S.p.a. e dovranno essere consegnati alla scadenza dell'affidamento al Responsabile del Procedimento e resi disponibili in qualunque momento e con la periodicità richiesta dall'Azienda.

La ditta aggiudicataria non potrà mai cedere a terzi le informazioni in oggetto per qualsiasi uso diverso da quanto stabilito nel presente capitolato se non espressamente autorizzato.

I dati, inoltre, saranno utilizzati conformemente alla normativa prevista dal D.lgs. 30.06.2003 n.196 codice della privacy.

Art. 3 - Validità delle offerte

L'offerta è valida per un periodo di 180 giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione.

Art. 4 - Stipulazione del contratto

Il contratto sarà stipulato, previa verifica dei requisiti, ai sensi dell'art. 11 del D.lgs. 12 aprile 2006, n.163. L'aggiudicazione provvisoria è immediatamente vincolante per la società aggiudicataria, mentre per l'A.Se. Spoleto diviene vincolante alla verifica di tutti i requisiti.

Art. 5 - Fatturazione e pagamenti

La fatturazione del servizio dovrà essere effettuata, posticipatamente, alla fine di ogni bimestre, sulla base di un terzo dell'importo di aggiudicazione. I pagamenti verranno effettuati 60 gg. fine mese data fattura e saranno subordinati alla verifica della regolarità del servizio da parte dell'A.Se. S.p.a. e della regolarità contributiva.

Le fatture dovranno essere intestate

Azienda Servizi Spoleto S.p.a.

Via dei Filosofi, 59 - 06049 Spoleto

Part. IVA 02671580542

Art. 6 - Penali

In caso di inosservanza delle disposizioni del presente capitolato, l'A.Se. Spoleto S.p.a., dopo avere contestato formalmente a mezzo lettera raccomandata l'irregolarità, provvederà ad applicare una penale pecuniaria pari ad € 200,00 (Euro duecento/00) per ogni giorno di mancata erogazione del servizio.

Perdurando la ditta aggiudicataria nell'inosservanza di pattuizioni di contratto, l'A.Se. Spoleto S.p.a. potrà dichiarare risolto il contratto a proprio insindacabile giudizio e provvedere a nuovo contratto, ponendo le eventuali maggiori spese a carico della ditta aggiudicataria stessa.

Art. 7 - Subappalto

Non è ammesso il subappalto.

Art. 8 - Risoluzione controversie

Per tutte le controversie attinenti all'interpretazione o all'esecuzione del contratto è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Spoleto.

Art. 9 - Riferimenti normativi

Per quanto non stabilito nel presente Capitolato, l'appalto è soggetto all'osservanza di tutte le leggi e disposizioni, compresi i regolamenti che abbiano applicabilità con l'appalto in oggetto.

Art. 10 - Informativa Privacy

In ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e successive integrazioni e modificazioni, si informa che i dati forniti dai concorrenti saranno trattati esclusivamente per lo svolgimento della procedura di gara e per le finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti, all'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.

Il conferimento di dati ha natura obbligatoria connessa alla inderogabilità degli adempimenti da svolgere; il trattamento dei dati avverrà con l'ausilio di supporti cartacei, informatici e telematici secondo i principi di correttezza e massima riservatezza previsti dalla legge.

PROSPETTO DI OFFERTA

(da compilarsi esclusivamente in sede di Offerta Economica)

La sottoscritta Società propone la seguente offerta economica in base ai dati riepilogati di seguito:

1 - CONTRAENTE

**Azienda Servizi Spoleto S.p.A.
Via dei Filosofi, 87
06049 Spoleto (PG)
C.F./P. IVA 02671580542**

2 - DURATA CONTRATTUALE

**Mesi 6
Dal 01/07/2014 Al 31/12/2014**

3 - OFFERTA ECONOMICA

Servizio di call-center

Percentuale ribasso% (cifre)

Percentuale ribasso% (lettere)

4 - ACCETTAZIONE

La Società, dichiara di aver letto il presente capitolato e di accettare, senza riserva alcuna, i termini, le modalità e le prescrizioni in essi contenute.

5 - CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Contraente, ai sensi de D.Lgs. 196/2003, autorizza la Società al trattamento dei dati personali.

Data _____

La Società
